

Réseaux en fibre optique

21.7.2026 - | Autorité de régulation des communications électroniques

L'Arcep publie la huitième édition de son observatoire sur la qualité des réseaux en fibre optique

Vigilante aux enjeux liés au bon fonctionnement des réseaux en fibre optique (FttH), l'Arcep a mis en place un observatoire afin d'apprécier les effets des travaux engagés par la filière sur la qualité de leur exploitation. La nouvelle édition publiée ce jour rend compte de l'état des réseaux jusqu'à mars 2026.

Qualité des raccordements : l'ajout de nouveaux réseaux au périmètre étudié suggère des pratiques comparables des opérateurs commerciaux sur les différents réseaux

L'observatoire présente depuis un an des indicateurs permettant de rendre compte du respect des processus industriels de raccordement par les opérateurs commerciaux : taux de raccordements non-conformes et taux de malfaçons reprises dans un délai de 30 jours. Les résultats présentés jusqu'à présent portaient sur les réseaux exploités par l'opérateur d'infrastructure Altitude ; ils sont complétés dans cette édition par ceux observés sur les réseaux Altice. Cet indicateur rend donc désormais compte de la qualité des interventions des opérateurs commerciaux sur 46 réseaux, ce qui représente un périmètre de 30% des locaux en France, ou de 13 millions d'abonnés.

Les résultats des deux opérateurs d'infrastructure présentent des similitudes, notamment sur le niveau des malfaçons critiques réalisées par les différents opérateurs commerciaux. L'Arcep rappelle la nécessité d'un meilleur contrôle par les opérateurs commerciaux des interventions de leurs techniciens ou de celles de leurs sous-traitants.

Le taux de malfaçons reprises dans un délai de 30 jours s'améliore pour l'ensemble des opérateurs commerciaux et atteint 88% en février 2026. L'amélioration de la qualité des raccordements est une nécessité tant pour la qualité des réseaux dans la durée que pour l'expérience de l'utilisateur final, parfois confronté à des pannes ou à des difficultés lors d'un changement d'opérateur.

Le taux mensuel de pannes signalées à l'opérateur d'infrastructure tend à se stabiliser à 0,12%

L'observatoire rend compte de l'évolution des taux de pannes signalées à l'opérateur d'infrastructure et d'échecs au raccordement. Les résultats de cette édition montrent une stabilisation du taux de pannes moyen mensuel, qui se situe depuis plusieurs éditions autour de 0,12% en moyenne au niveau national sur une période d'observation de six mois.

S'agissant des échecs au raccordement, l'Arcep observe une stabilisation au niveau national des taux moyens d'échecs au raccordement autour de 6%. Néanmoins, le nombre de réseaux avec un taux d'échecs au raccordement inférieur à 5% est passé de 82 réseaux dans la précédente version de l'observatoire à 49 réseaux dans cette nouvelle édition. Cette tendance pourrait notamment s'expliquer par l'augmentation des situations complexes parmi les raccordements restant à réaliser.

Certains réseaux présentant durablement des taux de pannes et d'échecs au raccordement au-dessus des standards de marché : les opérateurs concernés doivent intensifier leurs efforts pour améliorer la qualité de l'exploitation

Les niveaux de qualité satisfaisants observés sur la majorité des réseaux ne doivent pas occulter des difficultés persistantes sur un nombre réduit de réseaux sur lesquels les efforts engagés par la filière doivent se poursuivre.

En particulier, le réseau d'Iliad, certains réseaux d'Altice ainsi que certains réseaux exploités par Altitude acquis en 2021 demeurent encore avec des taux de pannes et des taux d'échecs de raccordement au-dessus des standards de marché

Alors que certains plans de reprise dont ont fait l'objet tout ou partie de ces réseaux sont achevés, l'Arcep appelle à maintenir les efforts engagés sur toutes les zones où les indicateurs de qualité restent dégradés.

La qualité des réseaux en fibre optique, un des chantiers prioritaires de l'Arcep

Les réseaux en fibre optique sont devenus la nouvelle infrastructure de référence en France comme support des services de télécommunications et notamment d'accès fixe à internet. Consciente des enjeux liés à la qualité de l'exploitation de ces réseaux, l'Arcep a mis en place dès 2019 des travaux avec les opérateurs afin de résoudre les difficultés observées. Les opérateurs ont présenté à l'Arcep et au gouvernement en septembre 2022 un plan d'action Qualité de la fibre, dont le suivi est assuré par l'Autorité.

L'Arcep rend régulièrement compte sur son site internet de l'avancée de ces travaux qui se concentrent autour de deux axes principaux :

- d'une part, **l'amélioration de la qualité des interventions** des techniciens des opérateurs commerciaux sur les réseaux en fibre optique, accompagnée d'un renforcement des contrôles et la correction des malfaçons ;
- d'autre part, **la reprise des réseaux générant le plus d'incidents** incluant pour la plupart une remise en état des points de mutualisation et de l'ensemble des infrastructures en zone arrière du point de mutualisation, une analyse du dimensionnement du réseau et la remise en cohérence des systèmes d'information avec la réalité du terrain.

Cet observatoire de la qualité de la fibre optique complète ce dispositif visant à l'amélioration de la qualité des réseaux en fibre optique. Les indicateurs présentés visent à objectiver l'état des réseaux en fibre optique déployés sur le territoire et à évaluer les effets des travaux menés par la filière.

Documents associés

- Observatoire de la qualité des réseaux en fibre optique
- Historique des précédentes éditions de l'observatoire de la qualité de la fibre
- Les données sous-jacentes

<https://www.arcep.fr/actualites/actualites-et-communiqués/detail/n/reseaux-en-fibre-optique-210726.html>